

**KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN SIMPEDA PADA  
PT. BANK KALBAR (PERSERO) CABANG PEMBANTU  
JERUJU PONTIANAK**

**ARTIKEL PENELITIAN**

**OLEH  
RANI  
NIM F01109028**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2013**

**KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN SIMPEDA PADA  
PT. BANK KALBAR (PERSERO) CABANG PEMBANTU  
JERUJU PONTIANAK**

**ARTIKEL PENELITIAN**

**RANI  
NIM:F01109028**

**Disetujui,**

**Pembimbing I**



**Drs. H. Sri Buwono, M.Si.  
NIP. 19600806 198703 1 003**

**Pembimbing II**



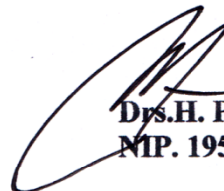
**Dra. Okianna, M.Si.  
NIP. 19621023 199002 2 001**

**Dekan FKIP**



**Dr. Aswandi  
NIP. 19580513 198603 1 002**

**Ketua Jurusan P.IPS**



**Drs.H. Parijo, M. Si  
NIP. 19530818 198703 1 002**

# **KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN SIMPEDA PADA PT. BANK KALBAR (PERSERO) CABANG PEMBANTU JERUJU PONTIANAK**

**Rani, Sri Buwono, Okianna**

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan

Email : [raniikip@gmail.com](mailto:raniikip@gmail.com)

**Abstract:** This research aims to determine quality services savings Simpeda at PT. Bank Kalbar (Persero) Pontianak holly branches. The method used is descriptive research survey form. Data collection techniques that direct communication techniques (interviews), indirect communication techniques (poll / questionnaire) and documentary studies. The sample was 94 respondents. Results of data analysis showed that the overall customer satisfaction. There are less satisfied respondents are indicators of the diversity of facilities owned by the bank as well as raffle prizes. Lack of attention to the diversity of the bank-owned equipment and facilities as well as to lack of socialization regarding lottery offered. This makes customers feel less comfortable with the service provided.

**Keywords:** Quality of Service, Savings Simpeda, Bank Kalbar

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan tabungan simpeda pada PT. Bank Kalbar (persero) cabang pembantu Jeruju Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan bentuk penelitian survey. Teknik pengumpulan data yakni teknik komunikasi langsung (wawancara), teknik komunikasi tidak langsung (angket/kuesioner) dan studi dokumenter. Sampel penelitian ini adalah 94 responden. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas. Terdapat jawaban responden yang kurang puas yaitu indikator keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki bank serta undian berhadiah. Kurangnya perhatian pihak bank terhadap keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki serta kurangnya sosialisasi mengenai undian berhadiah yang ditawarkan. Hal ini yang membuat nasabah merasa kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Tabungan Simpeda, Bank Kalbar

Satu diantara fungsi bank adalah sebagai agen pembangunan, artinya bank berfungsi sebagai lembaga yang menggalang dana yang bersumber dari masyarakat serta menyalurkan kembali dalam bentuk kredit untuk membiayai pembangunan secara umum. Mengingat peranan bank yang sangat vital bagi perkembangan pembangunan termasuk di daerah, maka pemerintah daerah Kalimantan Barat mendirikan bank daerah yang beroperasi di wilayah Kalimantan Barat dalam upaya turut mempercepat proses pembangunan khususnya di wilayah Kalimantan Barat.

Secara klasik, maka produk perbankan yang paling dominan berfungsi sebagai penggalang dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito dan giro. Pada Bank Kalbar, produk penggalang dana terdiri atas giro, tabungan, deposito berjangka dan sertifikat deposito, yang jelasnya akan diuraikan sebagai berikut: (1) Giro yang dihimpun bank tersebut diperuntukan bagi nasabah perorangan, badan hukum dan lembaga yang penarikannya menggunakan cek dan bilyet giro. Bagi mereka yang berhubungan dengan proyek-proyek yang dibiayai dari APBD diwajibkan untuk membuka rekening giro pada Bank Kalbar. (2) Tabungan yang dihimpun Bank Kalbar terdiri dari: Tabungan Serba Guna (Taserna), Simpanan Pembangunan Daerah (Simpeda) serta Tabungan-Ku. (3) Deposito berjangka yang dihimpun Bank Kalbar meliputi berbagai jangka waktu, yakni: 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun. (4) Sertifikat deposito merupakan simpanan pihak ketiga di Bank Kalbar, dimana nilai nominalnya telah ditentukan, yakni sebesar Rp 1.000.000,00, Rp 5.000.000,00, dan Rp 10.000.000,00. Disamping itu sertifikat deposito tersebut bukan atas nama dan memiliki jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan serta dapat diperjual belikan.

Dari jenis produk tersebut maka yang dominan dan potensial sumbernya hampir tidak terbatas adalah penggalang dana dalam bentuk tabungan. Dari ketiga produk tabungan yang ada di Bank Kalbar: Tabungan Serba Guna (Taserna), Simpanan Pembangunan Daerah (Simpeda) dan Tabungan-Ku, jumlah nasabah dan nominal tabungan yang paling besar adalah produk tabungan Simpeda. Karena itu penelitian ini difokuskan membahas produk tabungan Simpeda saja. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 1 Perkembang Jumlah Nominal dan Nasabah Tabungan Simpeda, Taserna, dan Tabunganku pada PT. Bank Kalbar Cabang Pembantu Jeruju Pontianak

Tahun	Simpeda		Taserna		Tabunganku	
	Nominal	Nsb	Nominal	Nsb	Nominal	Nsb
2010	4.398.874.956,18	713	1.064.429.244.00	145	174.951.905,3	135
2011	7.060.861.532,91	1171	1.536.059.151,76	195	203.854.301,98	246
2012	7.967.912.024,43	1590	3.157.097.993,31	391	409.779.545,09	418

Pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari perkembangan nominal dalam tiga tahun terakhir tabungan Simpeda memang menunjukkan nilai yang dominan dibandingkan dengan Taserna dan Tabunganku.

Dari data yang diperoleh penulis, pada PT. Bank Kalbar Capem Jeruju Pontianak terjadi peningkatan jumlah nominal penggalangan dana dari produk tabungan Simpeda dari tiga tahun terakhir dan tiga instrument penting dalam penggalangan dana dari bank Kalbar adalah tabungan Simpeda, Taserna, dan Tabunganku. Namun yang menjangkau segenap lapisan masyarakat dari lapisan yang paling bawah adalah produk jasa tabungan Simpeda.

Dapat dilihat fluktuasi yang terjadi pada nominal dan jumlah nasabah tabungan Simpeda tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 selalu mengalami peningkatan, namun jika diperhatikan secara cermat perkembangan setiap tahunnya pada tiga tahun terakhir ini maka terdapat penurunan nominal penggalangan dana yang cukup besar dan penurunan jumlah nasabah yang sedikit pada periode tahun 2011-2012 bila dibandingkan dengan periode tahun 2010-2011.

Pada tahun 2010 nominal menunjuka Rp 4.398.874.956,18 dan 713 jumlah nasabah, pada tahun 2011 nominal menunjukan Rp 7.060.861.532,91 dan 1.171 jumlah nasabah, maka terdapat penambahan nominal dalam periode tahun 2010-2011 sebesar Rp 2,661,986,576.73 dan 486 nasabah. Tahun 2012 nominal menunjukan Rp 7.967.912.024,43 dan 1.590 jumlah nasabah. Maka terdapat penambahan nominal pada periode tahun 2011-2012 sebesar Rp 907,050,491.52 dan 419 nasabah.

Apabila diperhatikan secara cermat dalam tiga tahun terakhir PT. Bank Kalbar Capem Jeruju Pontianak mengalami selisih penurunan nominal penggalangan dana periode tahun 2011-2012 bila dibandingkan dengan periode tahun 2010-2011 sebesar Rp 1,754,936,085.21 dan 39 jumlah nasabah, maka terdapat penurunan yang cukup besar pada nominal penggalangan dana dan penurunan kecil pada jumlah nasabah.

Jika hal tersebut di atas diabaikan dan tidak mendapatkan perhatian yang serius serta tidak melakukan promosi terhadap produk jasa dan juga tidak meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan nasabah maka akan memberikan dampak negatif terhadap pertumbuhan PT. Bank Kalbar Capem Jeruju Pontianak pada tahun-tahun mendatang.

Penurunan yang terjadi pada penggalangan dana lewat tabungan Simpeda pada PT. Bank Kalbar Capem Jeruju Pontianak secara internal bank dapat diinterpretasikan terdapat penurunan kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Kalbar Capem Jeruju Pontianak kepada nasabahnya bila dilakukan evaluasi terhadap perkembangan tiga tahun terakhir dengan mengesampingkan aspek persaingan antar bank. Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk membahas lebih lanjut permasalahan yang terjadi pada internal PT. Bank Kalbar Capem Jeruju Pontianak.

Kualitas pelayanan dibentuk oleh perbandingan antara ideal dengan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman et. al. dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) pada riset eksplanatorinya, menjelaskan layanan dan faktor-faktor yang menentukannya.

Dalam penelitian ini didefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa dan persepsi pelanggan pada kinerja layanan yang diterima.

Menurut Philip Kotler dan Amstrong (2001), kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai relative terhadap harapan pelanggan, maka pelanggan tidak terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa terpuaskan jika pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam memberikan kepuasan kepada nasabah yang harus diperhatikan adalah kualitas jasa pelayanan. Dalam hal ini terdapat lima dimensi kualitas jasa pelayanan yakni keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Satu diantara faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Satu diantara pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*). Dalam hubungannya dalam pencapaian nilai kepuasan bagi pelanggan, Zeitman, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:), mengemukakan terdapat lima dimensi yang menjadi fokus pada kualitas jasa (*Service Quality*), antara lain: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsibility*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan uraian di atas sangat menarik bagi peneliti untuk menjadikan Bank Kalbar CaPem Jeruju sebagai bahan penelitian. Karena tidak dapat dipungkiri lagi bahwa bank merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam menggalang dana, dengan menggunakan salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Tabungan Simpeda pada PT. Bank Kalbar (Persero) Cabang Pembantu (CaPem) Jeruju Pontianak”.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan bentuk penelitian yang digunakan peneliti untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan adalah metode survey.

populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah simpanan Simpeda PT. Bank Kalbar Cabang Pembantu Jeruju di Pontianak pada tahun terakhir yaitu tahun 2012 sebesar 1.590 orang nasabah dengan sampel penelitian adalah 94

responden yang didapat dari rumus slovin  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ . Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan *insidental sampling* (secara kebetulan), yaitu siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan sampel dilihat berdasarkan usia responden minimal 17 tahun, memiliki rekening sendiri, lama menjadi nasabah minimal 6 bulan, dan intensitas melakukan transaksi minimal 1 kali dalam sebulan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi langsung (wawancara) yang diajukan kepada pimpinan bank kalbar capem jeruju, teknik komunikasi tidak langsung berupa angket penelitian yang terdiri dari 18 indikator, dan teknik dokumenter. Instrument penelitian divalidasi oleh satu orang dosen Pendidikan Ekonomi FKIP Untan dan tiga orang mahasiswa FKIP Untan dengan hasil validitas bahwa instrument yang digunakan valid.

Hasil angket dianalisis dengan menggunakan rumus sebagai berikut;

persentase =  $\frac{\sum f_i x_i}{N} \times 100\%$ . Angket kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dianalisis menggunakan aturan skala ordinal yang terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Puas (SP) dengan poin 5, Puas (P) dengan point 4, Cukup Puas (CP) dengan poin 3, Kurang Puas (KP) dengan poin 2, dan Tidak Puas (TP) dengan poin 1. Angket kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan ini berjumlah 18 indikator pertanyaan dengan lima variabel kualitas jasa pelayanan yang menjadi ukuran kepuasan responden.

Untuk menganalisis data yang terkumpul, maka penulis terlebih dahulu melakukan proses pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut: Editing, yaitu meneliti kembali data yang diperoleh dari responden, Koding, yaitu mengklasifikasi jawaban-jawaban dari responden menurut macamnya, Tabulasi, yaitu proses penyusunan data kedalam table dan Menganalisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu instansi pemerintah yakni PT. Bank Kalbar Cabang Pembantu yang ada di Jeruju. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan tabungan simpeda pada PT. Bank Kalbar (persero) cabang pembantu jeruju Pontianak?”. Untuk mengungkap permasalahan tersebut, data yang terkumpul melalui angket dianalisis dengan menggunakan rumus persentase. Data yang diperoleh dari hasil angket yang disebar kepada nasabah aktif Bank Kalbar dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang responden yang dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Setelah data terkumpul dan

ditabulasikan atau dihitung, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Berikut ini disajikan data mengenai dimensi kualitas keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiviness*), Jaminan dan Kepastian (*assurance*), Empati (*emphity*), dan Berwujud (*tangible*) yang terdiri dari 18 indikator. Hasil jawaban responden terhadap indicator yang ditanyakan disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2: Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	8	8,51%
Puas	4	39	41,49%
Cukup puas	3	45	47,87%
Kurang puas	2	2	2,12%
Tidak puas	1	-	-
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Table 2 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden terdapat sebanyak 8 orang responden (8,51%) memilih alternatif jawaban a yaitu merasa sangat puas terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan 39 orang responden (41,49%) memilih alternatif jawaban b yaitu merasa puas, 45 orang responden (47,87%) memilih alternatif jawaban c yaitu merasa cukup puas dan selebihnya sebanyak 2 orang responden (2,12%) memilih alternatif jawaban d yaitu merasa kurang puas terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah cukup puas (47,87%) terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 3: Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Proses Administrasi

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	11	11,70%
Puas	4	40	42,55%
Cukup puas	3	39	41,49%
Kurang puas	2	4	4,26%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Table 3 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden terdapat sebanyak 11 orang responden (11,70%) memilih alternatif jawaban a yaitu merasa sangat puas terhadap kemudahan proses administrasi yang ditentukan dan 40 orang responden (42,55%) memilih alternatif jawaban b yaitu merasa puas, 39 orang responden (41,49%) memilih alternatif jawaban c yaitu merasa cukup puas dan selebihnya sebanyak 4 orang responden (4,26%) memilih alternatif jawaban d yaitu merasa kurang puas terhadap kemudahan proses administrasi yang ditentukan oleh bank. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa



puas (42,55%) terhadap kemudahan proses administrasi yang ditentukan oleh bank.

Tabel 4: Penilaian Responden Terhadap Kesigapan Karyawan dalam Memeberikan Pelayanan

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	8	8,51%
Puas	4	38	40,43%
Cukup puas	3	45	47,87%
Kurang puas	2	3	3,19%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 8 orang responden (8,51%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 38 orang responden (40,43%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 45 orang responden (47,87%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 3 orang responden (3,19%) memilih alternatif jawaban d mersa kurang puas terhadap kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa cukup puas (47,87%) terhadap kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5: Penilaian Responden Terhadap Ketanggapan Karyawan Terhadap Segala Kebutuhan dan Keperluan Nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	11	11,70%
Puas	4	45	47,87%
Cukup puas	3	36	38,30%
Kurang puas	2	2	2,13%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 11 orang responden (11,70%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap ketanggapan karyawan terhadap segala kebutuhan dan keperluan nasabah dan sebanyak 47 orang responden (47,87%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 36 orang responden (38,80%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 2 orang responden (2,13%) memilih alternatif jawaban d mersa kurang puas terhadap ketanggapan karyawan terhadap segala kebutuhan dan keperluan nasabah. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (47,87%) terhadap segala kebutuhan dan keperluan nasabah.

Tabel 6: Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Menangani Keluhan Nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	10	10,64%
Puas	4	51	54,26%
Cukup puas	3	28	29,79%
Kurang puas	2	5	5,32%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 10 orang responden (10,64%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah dan sebanyak 51 orang responden (54,26%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 28 orang responden (29,79%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 5 orang responden (5,32%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (54,26%) terhadap kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah.

Tabel 7: Penilaian Responden Terhadap Jangkauan Bank Yang Luas

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	15	15,96%
Puas	4	44	46,81%
Cukup puas	3	33	35,11%
Kurang puas	2	2	2,13%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 15 orang responden (15,96%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap jangkauan bank yang luas dan sebanyak 44 orang responden (46,81%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 33 orang responden (35,11%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 2 orang responden (2,13%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap jangkauan bank yang luas. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (46,81%) terhadap jangkauan bank yang luas.

Tabel 8: Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Kompetensi dan Pengetahuan Karyawan dalam Melayani Nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	10	10,64%
Puas	4	44	46,81%
Cukup puas	3	40	42,55%
Kurang puas	2	0	0%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 8 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 10 orang responden (10,64%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menangani nasabah dan sebanyak 44 orang responden (46,81%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 40 orang responden (42,55%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas terhadap kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menangani nasabah. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (46,81%) terhadap kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menangani nasabah.

Tabel 9: Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Bank dalam Menjaga Kerahasiaan Identitas Nasabahnya.

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	43	45,74%
Puas	4	28	29,79%
Cukup puas	3	23	24,47%
Kurang puas	2	0	0%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 9 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 43 orang responden (45,74%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kemampuan dalam menjaga identitas nasabahnya dan sebanyak 28 orang responden (29,79%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 23 orang responden (24,47%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas terhadap kemampuan dalam menjaga identitas nasabahnya. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa sangat puas (45,74%) terhadap kemampuan dalam menjaga identitas nasabahnya.

Tabel 10: Penilaian Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	12	12,77%
Puas	4	45	47,87%
Cukup puas	3	37	39,36%

Kurang puas	2	0	0%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 12 orang responden (12,77%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani nasabah dan sebanyak 45 orang responden (47,87%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 37 orang responden (39,36%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas terhadap kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani nasabah. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (47,87%) terhadap kesopanan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 11: Penilaian Responden Terhadap Komunikasi Yang Disampaikan Melalui Iklan oleh Bank (Akses)

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	2	2,13%
Puas	4	41	43,62%
Cukup puas	3	45	47,87%
Kurang puas	2	6	6,38%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 11 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 2 orang responden (2,13%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap komunikasi yang disampaikan melalui iklan oleh bank kalbar (akses) dan sebanyak 41 orang responden (43,62%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 45 orang responden (47,48%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 6 orang responden (6,38%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap komunikasi yang disampaikan melalui iklan oleh bank kalbar (akses). Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa cukup puas (47,87%) terhadap komunikasi yang disampaikan melalui iklan oleh bank kalbar (akses).

Tabel 12: Penilaian Responden Terhadap Perhatian Karyawan Dalam Memahami Serta Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	2	2,13%
Puas	4	45	47,87%
Cukup puas	3	46	48,94%
Kurang puas	2	1	1,06%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 12 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 2 orang responden (2,13%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap perhatian karyawan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dan sebanyak 45 orang responden (47,87%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 46 orang responden (48,94%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 1 orang

responden (1,06%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap perhatian karyawan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa cukup puas (48,94%) terhadap perhatian karyawan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Tabel 13: Penilaian Responden Terhadap Keramahan Karyawan dalam Melayani Nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	13	13,83%
Puas	4	43	45,74%
Cukup puas	3	37	39,36%
Kurang puas	2	1	1,06%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 13 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 13 orang responden (13,83%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap keramahan karyawan dalam melayani nasabah dan sebanyak 43 orang responden (45,74%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 37 orang responden (39,36%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 1 orang responden (1,06%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap keramahan karyawan dalam melayani nasabah. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (45,74%) terhadap keramahan karyawan dalam melayani nasabah.

Tabel 14: Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Dalam Menghubungi (Komunikasi)

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	7	7,45%
Puas	4	50	53,19%
Cukup puas	3	35	37,23%
Kurang puas	2	2	2,13%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 14 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 7 orang responden (7,45%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kemudahan dalam menghubungi (komunikasi) dan sebanyak 50 orang responden (53,19%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 35 orang responden (37,23%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 2 orang responden (2,13%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap kemudahan dalam menghubungi (komunikasi). Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah merasa puas (53,19%) terhadap kemudahan dalam menghubungi pihak Bank.

Tabel 15: Penilaian Responden Terhadap Keragaman Sarana dan Fasilitas yang Dimiliki

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	7	7,45%
Puas	4	32	34,04%
Cukup puas	3	22	23,40%
Kurang puas	2	33	35,11%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 15 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 jawaban responden sebanyak 7 orang responden (7,45%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki dan sebanyak 32 orang responden (34,04%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 22 orang responden (23,40%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 33 orang responden (35,11%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah kurang puas (53,19%) terhadap keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki Bank.

Tabel 16: Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kerapian Pengaturan Ruang

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	4	4,26%
Puas	4	24	25,53%
Cukup puas	3	60	63,83%
Kurang puas	2	6	6,38%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 16 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 4 orang responden (4,26%) memilih alternatif jawaban a merasa sangat puas terhadap kebersihan dan kerapian pengaturan ruang dan sebanyak 24 orang responden (25,53%) memilih alternatif jawaban b merasa puas, sebanyak 60 orang responden (63,83%) memilih alternatif jawaban c merasa cukup puas dan 6 orang responden (6,38%) memilih alternatif jawaban d merasa kurang puas terhadap kebersihan dan kerapian pengaturan ruang. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah cukup puas (63,83%) terhadap kebersihan dan kerapian pengaturan ruang.

Tabel 17: Penilaian Responden Terhadap Undian Berhadiah Yang Ditawarkan

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	2	2,13%
Puas	4	7	7,45%
Cukup puas	3	15	15,96%

Kurang puas	2	67	71,28%
Tidak puas	1	3	3,19%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 17 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 2 orang responden (2,13%) memilih alternatif jawaban a yakni merasa sangat puas terhadap undian berhadiah yang ditawarkan dan sebanyak 7 orang responden (7,45%) memilih alternatif jawaban b yakni merasa puas, sebanyak 15 orang responden (15,96%) memilih alternatif jawaban c yakni merasa cukup puas dan 67 orang responden (71,28%) memilih alternatif jawaban d yakni merasa kurang puas dan 3 orang responden (3,19%) memilih alternatif jawaban e yakni merasa tidak puas terhadap undian berhadiah yang ditawarkan. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah kurang puas (71,28%) terhadap undian berhadiah yang ditawarkan.

Tabel 18: Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas di Ruang Tunggu

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	6	6,38%
Puas	4	31	32,98%
Cukup puas	3	52	55,32%
Kurang puas	2	5	5,32%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 18 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 5 orang responden (6,38%) memilih alternatif jawaban a yaitu merasa sangat puas terhadap kelengkapan fasilitas di ruang tunggu dan sebanyak 31 orang responden (32,98%) memilih alternatif jawaban b yaitu merasa puas, sebanyak 52 orang responden (55,32%) memilih alternatif jawaban c yaitu merasa cukup puas dan sebanyak 5 orang responden (5,32%) memilih alternatif jawaban d yaitu merasa kurang puas terhadap kelengkapan fasilitas di ruang tunggu. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah cukup puas (55,32%) terhadap kelengkapan fasilitas di ruang tunggu di Bank.

Tabel 19 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Peralatan Komunikasi Bank

Keterangan	Skor	Jumlah	%
Sangat puas	5	10	10,64%
Puas	4	55	58,51%
Cukup puas	3	28	29,79%
Kurang puas	2	1	1,06%
Tidak puas	1	0	0%
Jumlah		94	100%

Berdasarkan Tabel 19 diatas, dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebanyak 10 orang responden (10,64%) memilih alternatif jawaban a yaitu merasa sangat puas terhadap kelengkapan peralatan komunikasi dan sebanyak 55 orang responden (58,51%) memilih alternatif jawaban b yaitu merasa puas, sebanyak 28 orang responden (29,79%) memilih alternatif jawaban c yaitu

merasa cukup puas dan sebanyak 1 orang responden (1,06%) memilih alternatif jawaban d yaitu merasa kurang puas terhadap kelengkapan peralatan komunikasi. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut maka jawaban responden yang paling dominan adalah puas (58,51%) terhadap kelengkapan peralatan komunikasi yang disediakan Bank.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang penilaian responden (nasabah bank) atas pelayanan bank yang dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan; dimana jawaban yang paling dominan yaitu faktor kualitas jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan indikator yang sangat memuaskan responden yakni penjagaan identitas oleh pihak bank, diikuti oleh kualitas ketanggapan (*responsiveness*) dimana rata-rata responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama indikator ketanggapan dan kemampuan karyawan dalam menangani nasabah, kualitas kendalan (*reliability*) dengan indikator kemampuan karyawan dan kemudahan proses administrasi dirasakan sudah cukup memuaskan, kualitas empati (*emphthy*) dan kualitas berwujud (*tangible*) indikator undian berhadiah dirasakan kurang memuaskan nasabah hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi tentang undian yang ditawarkan kepada nasabah sehingga nasabah kurang mengetahui, indikator keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki bank juga kurang mendapatkan perhatian dari pihak bank sehingga nasabah masih merasa kurang puas dengan fasilitas yang dimiliki.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang menyatakan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan penelitian sebelumnya, juga terdapat kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desi Fantri (2011) dengan judul “Analisis kualitas pelayanan jasa kesehatan (studi pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak)” hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa rata-rata pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah dirasakan cukup memuaskan. Tetapi ada indikator yang dianggap belum memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga pasien belum merasa terpuaskan yakni, kelengkapan alat kesehatan, ketepatan jadwal pemeriksaan, keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan dan kebersihan serta kerapian ruang.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti juga dapat ditemukan kekurangan-kekurangan yang terdapat di PT. Bank Kalbar cabang pembantu Jeruju Pontianak, kekurangan tersebut antara lain: lokasi bank yang kurang strategis karena bank berada bersebelahan dengan bengkel motor, sebaiknya pihak bank mencari lokasi yang lebih strategis, lahan parkir yang masih belum memadai bila dibandingkan dengan jumlah nasabah yang ada, tata ruang yang tidak cukup nyaman bagi nasabah dikarenakan sempitnya ruangan yang dimiliki oleh pihak bank, perlunya mengembangkan sistem antrian yang cepat dan produktif, sehingga nasabah tidak bosan menunggu sewaktu antrian dan menyediakan buku bacaan, Koran, buku informasi tentang bank dan



produknya jika memungkinkan adanya makanan ringan sehingga nasabah tidak bosan sewaktu antri.

Penelitian ini dilakukan merupakan bagian yang tidak terlepas dari proses pendidikan dan salah satu syarat menyelesaikan program sarjana pendidikan ilmu pengetahuan sosial pada program studi pendidikan ekonomi khususnya dalam uji materi mata kuliah perbankan, metode penelitian, sistem informasi manajemen, pengantar ilmu manajemen, dan mata kuliah yang bersifat ilmu sosial terhadap uji lapangan sekaligus mempersiapkan akademisi-akademisi berpola obyektif ilmiah antara teori ilmu pendidikan sosial terhadap kenyataan. Akan tetapi memberikan hal yang berbeda kepada jurusan fakultas ekonomi yang menekankan kepada persiapan menjadi pelaku-pelaku ekonomi yang siap masuk pada dunia usaha dan dunia industri. Kontribusi penelitian ini terhadap akan penerima manfaat secara tidak langsung adalah para mahasiswa dan juga guru diharapkan nantinya melakukan pengajaran yang sesuai agar berguna untuk pendidikan khususnya sekolah menengah kejuruan ilmu pengetahuan sosial.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Keandalan (*Reliability*). Dari analisis statistik deskriptif dengan menggunakan perhitungan persentase mengenai dimensi keandalan (*Reliability*) dapat diketahui bahwa indikator kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah adalah cukup puas yakni dilihat dari jawaban responden dari 94 responden yang menjawab cukup puas sebanyak 45 orang atau sekitar 47,87%, sedangkan terhadap indikator kemudahan proses administrasi termasuk dalam kategori memuaskan/puas dapat dilihat dari sebanyak 40 responden atau sekitar 42,55% merasa puas. (2) Ketanggapan (*Responsiveness*). Dari analisis statistik deskriptif dengan menggunakan perhitungan persentase mengenai dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dapat diketahui bahwa indikator kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan adalah cukup puas yakni dilihat dari jawaban responden yang terdiri dari 94 responden yang menjawab cukup puas sebanyak 45 orang atau sekitar 47,87%, sedangkan ketanggapan karyawan terhadap segala kebutuhan dan keperluan nasabah, kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah dan jangkauan bank yang luas termasuk dalam kategori memuaskan/puas yakni masing-masing sebanyak 47,87%, 54,26%, dan 46,81%. (3) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*). Dari analisis statistik deskriptif dengan menggunakan perhitungan persentase mengenai dimensi jaminan dan kepastian (*Assurance*) dapat diketahui bahwa indikator kemampuan, kompetensi dan pengetahuan karyawan dalam melayani nasabah dan penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani nasabah termasuk dalam kategori memuaskan/puas, ini dapat dilihat dari sebanyak 44 orang atau 46,81% menjawab puas atas kemampuan kompetensi dan pengetahuan karyawan dalam melayani nasabah, sebanyak 45 orang atau 47,87% merasa puas terhadap kesopanan dan keramahan karyawan. Sedangkan indikator penilaian responden terhadap penjagaan identitas oleh pihak bank termasuk dalam kategori sangat puas yakni sebanyak 43 orang atau 45,74%. (4) Empati (*Empathy*) Dari analisis statistik deskriptif dengan

menggunakan perhitungan persentase mengenai dimensi Empati (*Empathy*) dapat diketahui bahwa indikator penilaian responden terhadap komunikasi yang disampaikan melalui iklan oleh bank dan indikator penilaian terhadap perhatian karyawan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah termasuk dalam kategori cukup puas yakni sebanyak 45 orang atau 47,87%, dan sebanyak 46 orang atau 48,94%. Sedangkan indikator keramahan karyawan dalam menangani nasabah dan kemudahan dalam menghubungi pihak bank (komunikasi) termasuk dalam kategori memuaskan/puas yakni sebanyak 43 orang atau 45,74% dan 50 orang atau 53,19%. (5) Berwujud (*Tangible*) Dari analisis statistik deskriptif dengan menggunakan perhitungan persentase mengenai dimensi Berwujud (*Tangible*) dapat diketahui bahwa indikator keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki Bank Kalbar Capem Jeruju dan undian berhadiah yang ditawarkan termasuk dalam kategori kurang puas, yakni masing-masing sebanyak 33 orang atau 35,11%, dan 67 orang atau 71,28%. Sedangkan penilaian responden terhadap indikator kebersihan dan kerapian pengaturan ruang dan kelengkapan fasilitas di ruang tunggu termasuk dalam kategori cukup puas, sebanyak 60 orang atau 63,83%, dan 52 orang atau 55,32%. Dan penilaian responden terhadap indikator kelengkapan peralatan komunikasi yang dimiliki Bank Kalbar Capem Jeruju termasuk dalam kategori memuaskan/puas sebanyak 55 orang atau 58,51%.

## **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Bank Kalbar Cabang Pembantu Jeruju di Pontianak adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan penilaian kinerja maka dapat diketahui aspek-aspek yang membuat nasabah kurang puas antara lain: keragaman sarana dan fasilitas yang dimiliki dan undian berhadiah yang ditawarkan. Maka dalam hal ini hendaknya pihak Bank Kalbar Capem Jeruju memperhatikan dan melakukan upaya-upaya perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah, (2) Selalu berusaha menciptakan fasilitas yang mudah dan lebih modern, sehingga nasabah selalu dapat dengan mudah bertransaksi. Selalu mengecek system dan fasilitas yang langsung digunakan nasabah (misalnya mesin ATM) jangan sampai mengganggu terjadinya transaksi keuangan yang sedang dilakukan nasabah. (3) Mengembangkan system antrian yang cepat dan produktif, sehingga nasabah tidak bosan menunggu sewaktu antrian. Misalnya dengan menambah jumlah *teller* sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat atau dengan menyediakan buku bacaan, Koran ataupun makanan ringan sehingga nasabah tidak bosan sewaktu antri. (4) Bank melakukan evaluasi kinerja pegawai secara rutin, untuk menjaga standar kualitas pelayanan. (5) Bank mengadakan evaluasi kinerja secara regular (pengisian angket kepuasan yang diisi oleh nasabah), agar dapat diketahui keinginan dan kebutuhan nasabah serta bank harus mampu menindaklanjuti tanggapan dari nasabah. (6) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti sesuai dengan apa yang dipelajari di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan agar tidak menghilangkan kontribusi pendidikan yang didapat.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Fantri,Desi. 2012. *Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit UmumYARSI PONTIANAK)*. Pontianak: FKIP Untan.
- Kotler,Philip. 1997. **Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid 2**. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyadi,Rambat Lupiyadi & A.Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Selemba Empat.
- Riduwan. (2010). **Dasar-Dasar Statistik**. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). **Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

